

נוהל להגשה תכנים לוועדת תוכן ופרסומים

itSMF מפרסמת באתר הפורום ובאתרים אחרים (לדוגמא – אנשים ומחשבים) תכנים שונים למטרות הבאות:

- הצגת תוכן אינפורמטיבי לחברי הפורום
- יצירת שפה אחידה תוך קידום מושגים ורעיונות של **נהול השירות (Service Management)**
- הרחבת הידע ע"י הצגת מושגים חדשים, שיטות ומסגרות עבודה מתאימות
- מתן יעוץ תכליתי והכנה לגבי ישום ושפור תהליכי ITIL, תוך התייחסות למסגרות **נוהג מיטבי (Best Practice)** ומתודולוגיות אחרות, לפי הצורך

סוגי תכנים הנתנים להגשה ?

- **מסמך מקצועי (White Papers)**
מסמכים מקצועיים מכילים תוכן חדשני, חנוכי או רעיונות מגרי מחשבה בתחום **נהגים מיטביים של נהול השירות**
- **ספורי לקוח (Case Studies)**
ספורי לקוח מכילים תיאורים אמתיים של ישומי **נהול השירות** ושפורו תוך הצגת פרטים על האפשרויות שנוסו, הגישה והתוצאה
- **מסמכי עמדה (Points of View)**
מסמכי עמדה מציגים את דעת המחבר על נושא אקטואלי או הנתון בפולמוס ביחס ל **נהגים מיטביים של נהול השירות**
- **עצות והנחיות ישום שמושיות (Tips & Tricks)**
תכנים המוגשים בכותרת זו מכילים עצות מעשיות לקורא לגבי ישום **נהגים מיטביים של נהול השירות**

מי יכול להגיש ?

קהל המשתמשים, כמו גם קהל הספקים, מוזמנים להגיש תכנים ל-**itSMF**. ספקים נדרשים להבטיח כי הגשותיהם אינם מרמזות לעדיפות של השירותים המסופקים על ידם בין עם אלו מתייחסים למוצרים, יעוץ או הדרכה.
על המגיש חלה החובה להבטיח כי הוא קבל אשר או הסכמה מהמעסיק ו/או הלקוח ו/או המחבר לפני הגשת המסמך.
עצם הגשת המסמך מהווה אשר לשמוש חופשי וללא מגבלה של itSMF בתכנים אלו.

פורמט הגשה

itSMF אינה קובעת פורמט ספציפי להגשות. מסמכים יתקבלו כמסמכי Word, Excel, Power point או PDF. לגבי פורמטים אחרים, יש לודא עם הוועדה כי המסמך יהיה ניתן לקריאה ע"י חברי הוועדה.

עצות לעצוב:

כל הגשה רצוי שתכיל :-

- כותרת, אשר תשמש כקישור (link) למסמך באתר הפורום
- שם המחבר והארגון אליו הוא שייך
- תאריך חבור המסמך
- תמצית המסמך המתארת את מטרת ותוכן המסמך אשר יופיעו כתאור לקישור (link) אליו
- פרק מבוא אשר יפרט את ההקף והנושאים אשר מכוסים ע"י המסמך
- פרק סכום אשר מציג סקירה כללית של התוכן ונקודות מרכזיות אשר הקורא אמור היה להבין מקריאת המסמך

כמו כן רצוי לשקול :-

- שמוש בכותרות, כותרות משנה, תוכן ענינים ואינדקס כעזר במהלך הקריאה בהתאם לסוג וגדל המסמך
- שמוש בשרטוטים ותרשימים לשפור ההבנה והקריאות
- כל ההגשות אמורות להיות כתובות בלשון נקיה וברמה גבוהה של דקדוק ותחביר
- מומלץ כי הגשות יעברו בקרת איכות ובחינה ע"י מישהו אחר פרט למחבר, לפני ההגשה בפועל
- נתן לשלב את לוגו החברה בכותרות (עליונה או ותחתונה) כמו גם על דף הפתיחה
- לא יתקבלו מסמכים מספקים אשר ממליצים או מפרטים מוצרים, יעוץ או הדרכה שלהם או שרותים אשר הנם קריטיים לשרותים של ספקים אחרים
- ניתן להוסיף בסוף המסמך פסקה עד 50 מלים לתאור פרופיל אישי ו/או פרופיל החברה.

תהליך ההגשה ולוחות זמנים

כל ההגשות יבצעו באמצעות **טופס הגשת מסמך** אשר נתן להורדה מאתר הפורום (באזור מאמרים). חובה למלא את כל השדות של חלק א' בטופס:

- כותרת המסמך
- שם המחבר, כולל הסמכת המחבר ב-ITIL (אם קיימת)
- הארגון אליו הוא שייך
- סווג המסמך לקטגוריה
- סוג המסמך (ספר, מסמך מקצועי, ספור לקוח, מסמך עמדה, עצות והנחיות)
- תמצית קצרה של המסמך (עד 250 מלים)

את ההגשות יש לשלוח בדוא"ל לכתובת submissions@itsmf.co.il כאשר המסמך ו**טופס הגשת מסמך** ממולא כהלכה מצורפים. הדוא"ל חייב להכיל את פרטי הקשר של המחבר (כתובת דוא"ל ומספרי טלפון).

עם קבלת ההגשה, **itSMF** יאשרו את קבלת המכתב. המסמך יעבר סקירה של חברי וועדת תוכן ופרסומים תוך 28 יום והשולח יקבל תגובה בכתב. התגובה תהיה אחד מ:- אשור, אשור מותנה או דחיה. במקרה של דחיה ינתן הסבר. לגבי אשור מותנה, בנוסף להסבר, המגיש יוזמן לתקן את ההגשה ולהגיש אותה מחדש.

בעקבות הפרסום

הגשות אשר אושרו יפורסמו באתר הפורום בפורמט PDF.

עם פרסום ההגשה, **itSMF** מספקת שרות "קשר למחבר" על מנת שמשתמשי האתר יוכלו להציג שאלות לגבי המסמך. עצם ההגשה מהווה הסכמה של המגיש לקבל שאלות אשר יופנו אל המחבר ע"י **itSMF** (פרטי הקשר של המחבר לא יפורסמו באתר).

ההגשה עשויה להיות מומלצת לשמוש במסגרת פרסומים אחרים של **itSMF** או כבסיס למצגות הנתנות במפגשים של הפורום.

טופס הגשת מסמך

ימולא ע"י מחבר המסמך		חלק א'
		כותרת המסמך
		שם המחבר והסמכתו ב-ITIL
		ארגון/חברה
	טלפון	Email
		קטגוריה
<p>לאיזה קטגוריה יסווג המסמך (לדוגמא "נהול שנויים")? עין באזור מאמרים באתר הפורום ובחר בקטגוריה מתאימה. במידה ולא קימת קטגוריה מתאימה, אנא הצע קטגוריה חדשה.</p>		
		סוג המסמך
ספר, מסמך מקצועי, ספור לקוח, מסמך עמדה, עצות והנחיות		
		תמצית קצרה
		אנא תאר את תוכן המסמך בקצרה (עד 250 מלים)

אנא צרף טופס זה למסמך המוגש ל- submissions@itsmf.co.il

ימולא ע"י itSMF - וועדת תוכן ופרסומים	חלק ב'
<p><input type="checkbox"/> למסמך יש ערך מקצועי מהותי ואינו ממחזר תכנים קודמים</p> <p><input type="checkbox"/> בוצע שימוש במונחי ITSM מקצועיים, בהתאם למילון המונחים המופיע באתר הפורום</p> <p><input type="checkbox"/> חוסר פניות ביחס לשירותים, מוצרים ועוץ הניתנים ע"י ספקים</p> <p><input type="checkbox"/> אין רמיזות לעדיפות או פרטים או המלצות לשרות, מוצר, יעוץ או הדרכה של מגיש התוכן או גוף הקשור אליו</p> <p><input type="checkbox"/> המסמך מציג לשון נקייה ורמה גבוהה של דקדוק ותחביר</p> <p><input type="checkbox"/> קיימים פרקי/פסקאות מבוא וסיכום</p> <p><input type="checkbox"/> לוגו החברה משולב בדף הפתיחה ובכותרות בלבד</p> <p><input type="checkbox"/> אורך תאור פרופיל אישי ו/או פרופיל החברה בסיום המסמך אינו עולה על 50 מלים</p>	<p>תאריך קבלת ההגשה</p> <p>קריטריונים לבדיקה</p>
החלטת חברי הוועדה, כולל הערות והסתיגויות	
<p>המסמך אושר ויטען לאתר הפורום. התמצית תוצג באזור מאמרים והקישור יטען את המסמך</p>	<p><input type="checkbox"/> המסמך אושר</p>
<p>המסמך קבל אשר מותנה עם ההסתיגויות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • <p>יש לתקן את המסמך בהתאם ולהגיש בשנית</p>	<p><input type="checkbox"/> אשר מותנה</p>
<p>המסמך נדחה עקב הסיבות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • 	<p><input type="checkbox"/> המסמך נדחה</p>
	<p>תאריך החלטה</p>